

## IMPRESE TERRITORIO CONSUMATORI

### 011\_Compattività delle Imprese

1. Semplificazione Amministrativa e Digitalizzazione delle Imprese	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
n°fascicoli d'impresa creati/n°fascicoli d'impresa ricevuti (dall'avvio del SUAP tramite Comunica)		100%	100%	0%	0%	0%		100%	100%
n° comunicazioni non digitali (ad esclusione soggetti sprovvisti di PEC e atti giudiziari e notifiche) / n° comunicazioni in uscita		< 20%	< 10%	7%	100%	7%	100%	< 10%	0%
pratiche evase entro 5 giorni anno x/media pratiche (GR+LI) evase entro 5 giorni nell'anno x-2		1	1	0,93	93%	0,95	95%	1	1

98%

2. Sostegno alla competitività delle imprese anche attraverso l'Innovazione e le attività di Orientamento al Lavoro	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
n° progetti approvati/n° progetti presentati						100%		10%	10%
n° stakeholders coinvolti nei Programmi europei ammessi a finanziamento anno x/n° stakeholders coinvolte nei Programmi europei ammessi a finanziamento x-1		Anno di rilevazione	≥1	17,79	100%	17,79	100%	≥1	≥1
n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimprenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x)/n° di studenti coinvolti in iniziative di educazione all'autoimprenditorialità ed orientamento alle professioni (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	1,28	100%	1,28	100%	≥1	≥1
n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x)/n.azioni per la diffusione delle iniziative legate all'alternanza scuola lavoro (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	0,83	83%	1	100%	≥1	≥1
n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x)/n° stage organizzati dalla camera in tema di alternanza scuola lavoro(anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1	1,75	100%	1,75	100%	≥1	≥1
n° percorsi per NEET (anno x)/n° percorsi per NEET (anno x-1)		Anno di rilevazione	≥1					≥1	≥1
n. azioni di diffusione sul tema industria 4.0		Anno di rilevazione	≥1	2	100%	6	100%	≥1	≥1

100%

Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 97 del 26 luglio 2018

3.Promozione integrata del territorio	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x/n° iniziative in tema di Blue-green economy anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	0,71	71%	1	100%	≥1	≥1
n° iniziative legate al turismo sostenute anno x/n° iniziative legate al turismo sostenute anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	2	100%	2	100%	≥1	≥1
							100%		
4. Infrastrutture Portualità Logistica Gestione Strategica delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Gestione delle misure di razionalizzazione delle partecipazioni camerali deliberate dalla Camera di Commercio _N. procedure di razionalizzazione/fusione/cessione/messa in liquidazione avviate / N. misure di razionalizzazione deliberate		≥ 90%	≥ 90%	100,00%	100%	100%	100%	≥ 90%	≥ 90%
							100%		
5. Valorizzazione del Patrimonio Culturale	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x/n° iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio culturale anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	0,4	40%	1	100%	≥1	≥1
Biblioteca storica/giuridica: n° accessi anno x/n° accessi anno x-1		Anno di rilevazione	≥ 1	0,63	63%	1,05	100%	> 1	> 1
Grado di soddisfazione degli utenti che accedono alla Biblioteca Storica/giuridica: valore medio rilevato (3= buono)		≥ 3,5	≥ 3,5	annuale	0%	4,89	100%	≥ 3,5	≥ 3,5
							100%		

016_ Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo									
6. Supporto ed assistenza all'Internazionalizzazione	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
n° iniziative internazionali divulgate		10	≥1	4	100%	10	100%	≥1	≥1
n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x/n° seminari formativi/informativi, in ambito internazionale, a sostegno delle imprese anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	0,75	75%	1	100%	≥1	≥1
							100%		

012_Regolazione dei mercati										
7. Tutela della legalità del mercato, della concorrenza e dei consumatori e consolidamento del ricorso alla giustizia alternativa	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020	
N°contratti con clausola compromissoria a favore Camera Arbitrale stipulati anno x/N°contratti con clausola compromissoria stipulati anno x-1		Anno rilevazione	>1	0,86	85,71%	1	100%	>1	>1	
Percentuale di attuazione degli obiettivi della Convenzione UC-MISE nell'ambito della sicurezza e vigilanza prodotti		Anno rilevazione	>= 75%	27,50%	36,67%	81,64%	100%	>= 80%	>= 80%	
Definizione del Piano Ispettivo Metrologia legale 2019 in conformità al Decreto 21 aprile 2017, n. 93 a conclusione del periodo transitorio previsto dall'art. 18		Anno rilevazione	31/12/2018			17/12/2018	100%	31/12/2019	31/12/2020	Aggiornato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 97 del 26 luglio 2018
Valutazioni positive rilevate tramite customer satisfaction da parte degli utenti del Servizio di primo orientamento in materia di proprietà industriale		Anno rilevazione	>= 80%	94,12%	100,00%	93,10%	100%	>= 80%	>= 85%	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte degli utenti Autorità pubblica controllo filiera vitivinicola a D.O.		Anno rilevazione	>= 3	0	0%	4,39	100%	>= 3	>= 3,5	
Valutazione media mediante customer satisfaction da parte dei partecipanti alla formazione professionale										Eliminato in sede di rolling annuale con deliberazione della Giunta n. 27 del 26 luglio 2018
							100%			

## 032\_Servizi istituzionali e generali delle PA

8. Accountability e Trasparenza	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Indice % di adeguatezza rilevato sulla piattaforma Magellano PA (Bussola trasparenza_Livello di adeguamento del sito istituzionale)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
							100%		
9. Qualità, efficienza e centralità della performance	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
N. atti deliberativi gestiti nel rispetto dei termini imposti dalla normativa e dalle disposizioni interne / N. totale degli atti deliberativi		≥ 90%	93%	91%	98%	96%	100%	95%	95%
Tempi medi di lavorazione delle pratiche RI anno x al netto della sospensione		< 2	1,45	1,2	100%	1,2	100%	1,45	1,45
Percentuale di pratiche telematiche e con protocollazione automatica evase entro 5 gg (ID Benchmarking 370)		98%	99%	98,90%	100%	99%	100%	99%	100%
tempo medio di sospensione delle pratiche telematiche da parte del servizio R.I. (ID Benchmarking 311)		<5	<5	4,0	100%	4,3	100%	4,6	4,5
Tempo medio di lavorazione (ID Benchmarking 101)		<6	<6	5,2	100%	5,5	100%	5	5
Tempestività dei pagamenti: tempi medi di lavorazione delle fatture passive (ID398)		25	20	12,97	100%	10,39	100%	20	18
Percentuale di fatture pagate entro trenta giorni (ID Benchmarking 399)		80%	85%	97%	100%	98%	100%	85%	90%
n° obiettivi soggetti a modifica in itinere / n° obiettivi programmati ex ante		< 20%	< 20%	annuale		14%	100%	< 18%	< 18%
Indicatore sintetico esprime il grado medio di soddisfazione rilevata da indagini di customer satisfaction da parte dei diversi servizi camerali NOTA: valor medio rilevato dal valore consuntivo trasmesso da ciascun servizio della CCAA che, operante in front office, rileva la qualità percepita tramite customer		≥ a medio	≥ a medio	annuale		4,19	100%	≥ a medio	≥ a medio
Tempestività dei pagamenti (ID Benchmarking 563 - ∑ gg intercorrenti tra la data di mandato di pagamento e la data di scadenza della fattura / ∑ importi pagati nel periodo di riferimento - dati 2016 LI+GR+MT)		X ≤ X-1	X ≤ X-1	-19,43	100%	-21,50	100%	X ≤ X-1	X ≤ X-1
							100%		
10.Consolidamento del modello organizzativo del nuovo Ente per il corretto funzionamento dei processi e servizi erogati	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Efficacia del nuovo modello organizzativo (ID Benchmarking 304 - Personale appartenente alla funzione istituzionale B "Servizi di supporto" / Personale dell'Ente espresso in unità equivalenti)		X ≤ X-1	X < X-2	annuale		0,96	100%	X < X-3	X < X-4
Qualità nella gestione e condivisione delle informazioni (Documenti fascicolati / Documenti protocollati)		> 90%	> 92%	87,86%	96%	100,00%	100%	> 94%	> 96%

11. Diffondere una nuova cultura della comunicazione istituzionale: verso una relazionalità consapevole	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Livello di soddisfazione espresso dall'utenza sezione sito (trasversale)		> 3,0	> 3,5	3,1	89%	3,86	100%	> 3,5	> 4
N° accessi al sito anno x/N° accessi al sito anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	0,63	63,03%	0,98	98%	>1	>1
Social Network FB: N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x/N° di utenti che sul social network FB esprime "mi piace" anno x-1		Anno di rilevazione	>1	1,08	100%	1,14	100%	>1,2	>1,5
Comunicazione politico/istituzionale: N° di uscite stampa e TV anno x / N° eventi attuati		100%	100%	1033%	100%	773%	100%	100%	100%

99,50%

12. Valorizzazione del capitale umano e dei livelli di benessere organizzativo nei vari processi di Innovazione e Digitalizzazione della PA	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x/Ore medie di formazione del personale a tempo indeterminato anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	0,42	42%	0,78	78%	≥1	≥1
Livello di benessere organizzativo anno x/Livello di benessere organizzativo anno x-1		Anno di rilevazione	≥1	annuale		0,98	98%	≥1	≥1

88%

13. Valorizzazione e gestione efficiente del patrimonio immobiliare e delle partecipazioni societarie	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Efficacia del piano di dismissione immobiliare: n° immobili dismessi / n° immobili inclusi nel piano		Anno di rilevazione	25%	0%	0%	0%	0%	50%	75%
Grado di realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili destinati alla resa diretta di servizi: Lavori realizzati / Lavori programmati		90%	80%	42%	53%	89%	100%	80%	80%
Efficacia del piano per l'ottimizzazione dei ricavi immobiliari: n° immobili messi a reddito / n° immobili inclusi nel piano		25%	50%	41,75%	84%	67%	100%	75%	100%

67%

14. Revisione della spesa per un maggiore efficientamento nell'uso delle risorse e potenziamento dei flussi economico finanziari in entrata	2016	2017	2018	Valore ottenuto 30/06/2018	SAL 30/06/2018	Valore ottenuto 31/12/2018	SAL 31/12/2018	2019	2020
Importo totale riscossioni spontanee del Diritto Annuale x / Dovuto per Diritto Annuale x (ID Benchmarking 73)		73%	73%	3,88%	5%	72%	99%	74%	74%
Riduzione incidenza costi per consumi intermedi su totale proventi (dati 2016 LI+GR+MT): (costi / proventi anno x) / (costi / proventi anno x-1)		<1	<1	4,6	0%	0,96	100%	<1	<1
Percentuale di riscossione spontanea relativamente al diritto annuale dovuto (efficacia delle azioni di sollecito attivate dall'Ente) - rif. Progetto Benchmarking, cluster Toscana, rilevazioni su anno x-1 (dati 2016 LI+GR+MT): Indicatore 395 (Riscossioni spontanee DA + Riscossioni spontanee DA anno x-1 per anno di cassa n / Totale diritto dovuto)		scostamento max 0,02 da media cluster	scostamento max 0,01 da media cluster					≥ media cluster	≥ media cluster
Riscossione dei crediti non tributari (Crediti anni precedenti a bilancio anno x / Crediti anni precedenti a bilancio anno x-1)		Anno di rilevazione	<1	0,6	100%	0,63	100%	<1	<1

99,58%